短视频时代政府网络舆情引导研究

田 子 郝其宏
（江苏师范大学，江苏 徐州 221116）

摘要：【目的】近年来短视频平台的兴起，政府部门开始逐渐重视这一领域的发展。作为一种新的、有效的信息传播渠道，政务短视频为政府治理工作提供诸多便利。【方法】文章从短视频时代政务平台发展现状出发，梳理网络舆情的演化特征，探究短视频时代进行网络舆情引导的困境。【结果】网络舆情的发展作为社会治理的一大难题，网络舆情引导工作已成为当前政府管理工作的燃眉之急，因此更加需要积极地做好短视频时代网络舆情的引导工作。【结论】最后提出加强风险防控意识、建立舆情分析研判系统、建立官民信任机制的应对策略，以期提高政府的公信力和领导力。

关键词：政务短视频；网络舆情；信息传播；风险防控　**中图分类号：**D630.1　**文献标识码：**A
文章编号：1671-0134（2023）06-083-04　**DOI：**10.19483/j.cnki.11-4653/n.2023.06.017
本文著录格式：田子，郝其宏．短视频时代政府网络舆情引导研究 [J]. 中国传媒科技，2023（06）：83-86.

互联网的普及和新兴的社交媒体出现，传统的信息传播方式已被改变，层出不穷的短视频应用为政府参与网络舆情引导提供了更多渠道。当前短视频作为一种新生信息传播媒介，逐渐成为民众参政议政和民意表达的重要平台。然而，短视频平台的信息传播速度之快、使用者发布内容的自由度之高，使得不理智行为变成可能，极有可能导致谣言、突发事件和群体性事件的发生，使得网络舆情不受控制地发生。因此，深入探索短视频时代下政府网络舆情引导机制，对促进社会和谐稳定具有一定的现实意义。

1. 短视频时代政务平台发展现状

1.1 政务短视频内容多样化

互联网技术的日新月异和新媒体中短视频的快速发展，使得网民对政务新媒体的需求日益增长，“两微一端”（微信公众号、微博、新闻客户端）的标题 + 长篇文字的形式逐渐让用户审美疲倦，且在公众号、微博等平台缺乏与网友互动交流，大部分时间网友的意见诉求得不到回应。随着政务抖音、政务快手等短视频平台的出现，“两微一端”的短视频传播方式在传统信息传播方式上做出改变，采用视频、音乐等形式并设置醒目标题，让网友更为直接地了解信息核心。此外，利用短视频用户的空闲时间，密切关注用户的需求，更加准确地为用户提供信息。“两微一抖”与政务短视频的结合，为政务新媒体传播带来了新的格局。

1.2 政务信息强化视觉效果

过去政府部门依赖报纸等传统媒介发布的信息往往晦涩难懂，而短视频通过设置通俗易懂的标题议题，让用户更为直观地了解政务信息。通过精心设计的标题、故事情节和精彩片段，政府部门打破传统的信息框架，强调信息的核心内容，让视频变得更具吸引力，着重捕捉用户的视觉效果，从而提升信息传递效果，在满足用户需求的同时达到传递政府信息的目的。随着一系列氛围有趣轻松的宣传片和讲解片的问世，民众对政府的看法逐渐变化，越来越多的人更愿意通过社交平台与政府进行沟通交流，侧面提升政府的形象。

1.3 短视频信息传播更加快捷

短视频以简洁易懂的文字向用户传达复杂的事件信息，不仅可以增进民众对事件的了解，还可以加快信息传播的速度。它将政府的宣传内容与突发事件、热点事件、争议事件等相结合，更好地展示政府的态度。[1] 短视频平台信息传播的快速性与涵盖内容的丰富性，方便用户更加便捷地获取最新信息，一旦舆情事件发生，平台用户能够轻松获取信息，更利于在线用户理解舆情

基金项目：本论文为2022年度江苏省研究生科研与实践创新项目“政务抖音参与网络舆情治理的研究”阶段性研究成果，项目编号：KYCX22_2761。

发展。另外，将文字、影像、音乐三者结合在一起，对用户更加直观地展示视频内容，用户打开平台便可直接阅览重要信息，加速有关信息的传播。

2. 短视频时代网络舆情的演化特征

短视频平台上的网络舆情具有周期性发展特点，随着时间的变化，舆情也相应产生变化，按照舆情的产生、爆发、消退、平缓，将舆情演化阶段视为一个完整的生命周期过程。本文将演化周期分为4个阶段，依次是舆情形成期、舆情爆发期、舆情消退期、舆情平缓期，这4个阶段组成了网络舆情的生命周期，如图1所示。

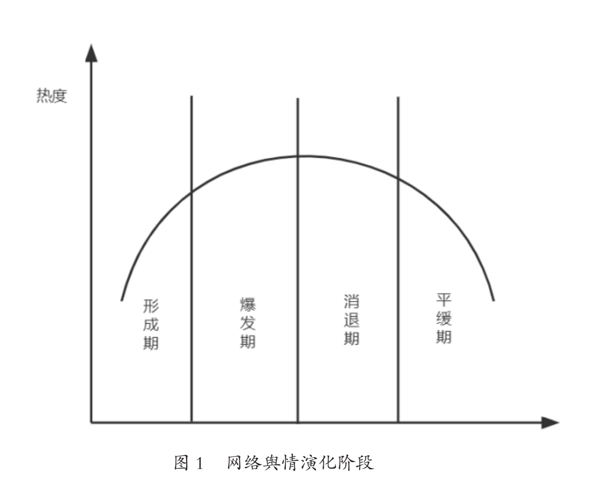


图1 网络舆情演化阶段

2.1 舆情形成期

网络舆情在形成初期，其传播速度较慢、影响力相对较低。由于在短视频平台的发布时间有限，导致舆情相关的内容很难被广泛转发和评论，因此网络舆情的影响力一直处于较低的状态。随着短视频平台上信息内容的分散传递，用户更多地关注自己感兴趣或符合自身价值观的内容，因此网络舆情发展趋势的不稳定性较大。当新的舆情热点出现，用户陆续接收到有关信息动态推送，以各大平台为聚拢形成对事件的观点和评论，这些消息会在短时期内迅速在网络空间扩散传播，从而使得事件舆情呈几何阶数发展，最终引发“蝴蝶效应”事件。如果在这一时期不能及时发现、分析和引导突发性事件，可能致使舆论风暴，给社会造成极其严重的负面影响。

2.2 舆情爆发期

形成期之后的网络舆情在经过平台传播、媒体宣传，舆情热度已至顶点，用户对事件的认知倾向、情绪走向迅速弥漫开来，舆论达到了一个“高峰期”，舆情进入爆发期。通过互联网大数据的精确分发机制，在短视频平台迅速将不同价值观念和兴趣的用户汇聚起来，进一步加快舆情的传播效率。随着爆发期的到来，用户对舆情的认知偏见产生，“沉默的螺旋效应”的作用不断增强。同时用户在一众短视频平台的参与度逐渐活跃起来，在对关注度高的舆情事件讨论中，用户由于从众心理会促使舆论的走向偏向某一方面，其他观点却可能被忽略，这时少部分人的意见在大部分人的意见面前容易被忽视，加剧了不同意见的分歧，使得舆情引导的困难加大。

2.3 舆情消退期

随着时间的变化，政府或其他干预机构的介入使得网络舆情的数量减少，传播渠道受到限制，热度也逐渐降低。当热门事件的关注度下降或转移，无法再产生新的信息和强烈的吸引力时，短视频平台的舆情就会出现消退的趋势。[2] 同时网络舆情的不断蔓延，也让网友在短视频平台的发布权限受到一定程度的限制。由于信息的复杂性，管理者必须依据法律法规或社会道德，严格审查视频内容，并对发布不实或具有负面影响的舆论主体采取行动，以阻止特定网络舆情的发展，直至其最终衰落。消退期是舆情引导机制能否发挥作用的关键时期，也是评估其有效性的重要指标。

2.4 舆情平缓期

随着网络舆情的热度消退，舆情进入平缓期，这时网络舆情不仅热度下降，而且面临结束的可能。这并不说明网络事件已经结束，而是关注度被其他热点网络事件所转移，旧的网络事件被民众和媒体逐渐忘却，民众和媒体的关注焦点发生了变化，民众的视线转移到了新的社会热点上。

3. 短视频时代政府网络舆情引导存在的问题

网络舆情在扩大民众知情权的同时，对维持社会公共秩序也具有一定的风险。短视频平台为民众提供一种新型参与政府管理的途径，推动了民主政治的发展。但由于政府部门无法全面监管短视频平台的舆论走向，虚假信息的泛滥使得负面舆情和片面舆情成为政府引导的主要障碍，严重损害政府公信力。因此，在短视频时代进行网络舆情引导面临着不小的挑战，虚假信息泛滥、政府监管不力等是政府舆情管理的难点。

3.1 政府舆情预警方案落后

短视频平台的一大特点是信息发酵速度更快，

网络舆情发生后，若政府不能做出健全的预警方案，及时分析研判舆情并给予引导，会导致舆情发酵成危机事件。2015 年的“青岛天价海鲜”事件由于当时政府没有具体组织应对措施使得该事件成为青岛旅游业不能承受之“重”。2021 年的“三亚海胆宰客事件”，消费者发视频投诉涉事商家“海胆少黄、龙虾调包”，事件发生后虽然海南省省长及时在线上召开发布会做出回应，但运营政务短视频的机关部门信息反应滞后，引导体制不健全，最终对海南旅游业产生一定的负面影响。上述事件中的当地政府正是因为缺乏网络舆情工作经验、分析研判舆情能力不足、对舆情事件的传播规律及掌控认知不足才导致舆情一经传播，迅速在短视频平台引起热议。政府在舆情初期政务短视频的开发和传播逻辑不同于“两微一端”，传统的预警方案与引导机制已经无法满足政务短视频的运营需求。

3.2 政府舆情监管不到位

在言论自由的短视频时代，网友可以随意爆料发布视频，获取信息更加便捷，信息传播更加快速。一旦虚假信息在传播的过程中被歪曲和放大，伪舆情就会在网络空间迅速蔓延开来。正如“某省环卫工称被顶替教师岗位 26 年”事件，一名大 V 在上传视频 3 天后，“谴责、质疑政府”等声音不断出现，舆论偏向环卫工一方，特别是在全民声讨高考顶替的热浪下，各种同情、支持、力挺等情绪不断蔓延，政府于一星期后才公布调查结果。此时政府在舆情已造成较大影响的状态下做出回应，已然错过舆情处置的最佳时期。监管力度决定着舆情平息的速度，在过去的几年中，多起舆情事件的爆发都与政府监测平台在黄金时间监管不到位有关，一旦错误信息的伪舆情传播开来，正常平和的舆论生态就会被打破，进而影响政府决策、干预社会治理，使网络舆情与民众的真实声音日益脱离。[3]

3.3 政府回应诉求不当

短视频的普及要求政府在面对网络舆情爆发时，不仅要承担发布事件详情进展的工作，也有回应民众诉求的责任。一旦回应不当可能致使突发性事件或群体性事件的发生。2022 年 9 月 15 日，“贵州重大客车侧翻事件”发生后网络一片哗然，民众负面情绪爆发强烈谴责当地政府深夜转运工作的失职。后贵州省人民政府发布视频确认事件真实性，公布伤亡人员人数，网友批评声愈演愈烈。随后，各省官方账号在微博、微信、抖音快手等平台纷纷发布事件经过，此举彻底引爆舆论场。虽然贵州省人民政府事后公布事件处理结果，对涉案的政府有关人员进行停职等处罚，但是其公信力遭到削弱。政府在舆情发生后的回应事项应具备一定的完整性，引导网络舆情时应着重关心网民诉求，避免民众与政府形成对立面。

4. 短视频时代政府网络舆情引导对策

4.1 加强舆情风险防控意识

短视频时代伴随舆情发展的不可控因素，加强风险防控是正确引导网络舆情工作的重点。政府工作人员应将防范风险放在首位，精准定位风险源，建立完善的风险管理体系。突发事件的到来要求政府工作人员随时保持风险防控意识，尤其在面对舆情初期时及时评估事件紧急状态进行上报，便于政府后续完善舆情预警方案。同时，政府针对网络上爆发的舆情事件，总结归纳热点敏感舆情信息库，留出时间应对舆情爆发。最后提高政府部门运用大数据监测预警网络舆情的能力，按照舆情的周期发展聚焦民众讨论的热点争论点，做到情况明确、应对方案可行，将可能引发舆情爆发的问题消除在形成阶段。

4.2 建立舆情分析研判系统

精准分析、及时应对，阻止舆情的蔓延，是现在政务短视频舆情管理的必要条件。为了有效地管控舆情发展，“黄金 24 小时”原则被认为是必不可少的。首先提高监测预警重视度，在舆情初期监管不力是造成舆情后续爆发不可控的主要原因。当前政府网络舆情引导必须依靠相关人员设备，从舆情传播初期及时监督、控制舆情发展，政府依据短视频的传播热度及时在黄金 24 小时内展开监测。通过精准的信息抓取技术，快速有效地在全网视频中提取关键词，并利用文本挖掘技术进行关联分析和聚类分析，以便了解舆情的发展趋势，从而更好地识别“伪舆情”，并及时发出预警，以便做出有效的应对。最后通过大数据和现代化算法技术收集舆情信息，建立专门的指标体系判断是否构成舆情，然后通过数学模型设置分级应对机制，完善舆情应对体系。

4.3 建立信任机制

在网络舆情被负面情绪包围时，政府应该提供情绪引导，并在弱势群体的诉求遭遇忽视的情况下重视民声意见。首先，及时公开信息。政府官方视频号在处理舆情每个阶段的突发情况时有序公布事件进展，

及时对民众聚焦点做出回应。其次，打捞“沉默的声音”。舆情爆发伴随着短视频数量的急剧增多，针对点击量少易被忽视的视频，政府要多多采集民众反馈，准确把握舆论动态。积极与民众互通交流，让政府了解民众所思所想，引导民众表达真实想法。同时加强宣传教育，使民众抵制虚假信息传播，避免形成一种从众的思想。最后建立信任机制。为了有效地遏制恶意传播虚假视频、恶意诋毁污蔑等不良行为，建立一套“区块链 + 网络治理”的监督治理体系。区块链技术可以有效地追溯数据，使网友在发布视频时可以得到内外部的公开监督，确保网友的言行规范。对恶意传播虚假信息的民众，不仅进行惩罚也要对其警醒，增强公众对政府的信任。[4]

结语

短视频时代的到来，政府合理引导网络舆情发展显得更为重要，当前政府部门在监管信息和回应民众诉求等方面有待进步，本文通过探究政府部门在短视频平台参与网络舆情引导中存在的问题，以期政府部门用更加快速的方式回应民众关注焦点、消除民众质疑，及时引导网民情绪，正确参与到网络舆情治理中来，最终丰富和完善政府部门关于网络舆情引导的研究。

参考文献

[1] 贾哲敏，何婧琪 . 政务短视频发展现状及在政府传播中的作用 [J]. 北京航空航天大学学报（社会科学版），2019（6）：53-58.

[2] 何振，卢坤． 突发事件社会舆情风险生成演化及防控研究 [J]． 湘潭大学学报（哲学社会科学版），2020（2）：22-26.

[3] 李希光 . 大数据时代的舆情研判和舆论引导 [J]. 思想政治工作研究，2014（1）：10-16.

[4] 李磊，肖新月，王润琪 . 短视频时代政府网络舆情引导研究 [J]. 湘潭大学学报（哲学社会科学版），2021（4）：80-84.

作者简介：田子（1997-），女，江苏新沂，硕士研究生在读，研究方向为网络舆情治理；郝其宏（1968-），男，江苏新沂，江苏师范大学公共管理与社会学院院长，教授，博士，研究方向为网络社会管理及公共危机管理。

（责任编辑：张晓婧）

（上接第78页）

用场景的不断完善而持续改进升级，为南方报业传媒集团的媒体融合发展保驾护航，并衍生媒体版权服务新业态。

本文所构建的“南方版专 +”平台虽然取得了一定的成果，但其在关键技术的研究上还存在一定的优化空间。比如，基于 CRBM 的视频内容指纹生成技术在健壮性与识别能力之间的平衡性还可进一步优化。后续还将重点关注智能化识别和多模态特征共享等方面，对相关的策略和算法进行研究及应用落地，不断提升“南方版专 +”平台能力，为新媒体中多模态数字内容提供更安全的版权保护。

参考文献

[1] 国家版权局网络版权产业研究基地 .《中国网络版权产业发展报告（2020）》[EB/OL].https：//www.ncac.gov.cn/chinacopyright/upload/files/2021/6/9205f5df4b67ed4.pdf.2021-05-17/2023-04-11.

[2] 刘玲武 . 融媒体时代版权保护机制困境及其与区块链的耦合发展研究 [J]. 出版与印刷，2020（4）：1-8.

[3] 王安瑾 . 一种基于 MinHash 的改进新闻文本聚类算法 [J]. 计算机技术与发展，2019（2）：39-42.

[4] 刘凯，汪兴海，张杰 . 基于深度玻尔兹曼机的图像多特征融合 [J]. 舰船电子工程，2020（1）：32-36.

[5] 常江，夏泳，党海飞等 . 一种基于人工智能技术的视频指纹计算与比对系统 [J]. 广播与电视技术，2021（8）：29-31.

[6] 蒋铭 . 多媒体数字版权保护水印算法研究及应用 [D]. 北京：北京邮电大学，2012.

[7] 王晨宇，王洪彬，徐士博等 . 基于区块链技术的数据存储和传递系统设计 [J]. 物流科技，2023（7）：29-31.

[8] 洪晓玲 . 传统媒体如何保护新媒体版权 [N]. 中国新闻出版广电报，2019（12）.

作者简介：王梦环（1995-），男，湖北天门，研究方向为计算机视觉算法研发；罗小龙（1988-），男，湖南长沙，研究方向为数据治理与智能化研发；李梓华（1996-），男，广东东莞，研究方向为 NLP 算法研发。

（责任编辑：张晓婧）